

Poly+

Voit olla rauhallisin mielin tietäen, että Poly auttaa päivin ja öin. Saat edistyneen laitteiston vaihdon[1] missä tahansa sitä tarvitaan ennakkomaksetulla seuraavan päivän toimituksella, mikä vähentää häiriöaikaa. Hyödyt päivitetystä pääsystä huippuluokan ohjelmistoon, joka parantaa yhteistyökokemusta. Hyödynnä mahdollisuuksien potentiaali.

Ympärivuorokautinen tuki, olitpa missä tahansa

Poly-ratkaisut ovat lujatekoisia, mutta jos jokin ongelma ilmenee, autamme koska tahansa, päivin ja öin.

Saamme asian kuntoon hetkessä

Poly tarjoaa edistyneen laitteiston vaihdon[1] kaikille hajonneille komponenteille Jos vaihto-osa tarvitaan ongelman ratkaisemiseksi, se lähetetään asiakkaalle seuraavan työpäivän toimituksella Polyn kustannuksella, ennen kuin asiakas lähettää viallisen tuotteen takaisin.

Tuotetiedot

Poly+

Ominaisuudet

Ecosystem Cloud Partner Support (ECPS) -tuki

Pilvipalvelukumppanituen ekosysteemi (Ecosystem Cloud Partner Support, ECPS) parantaa vasteaikoja Poly-pohjaisessa ekosysteemipilvessä toimimalla ensisijaisena yhteydenottopaikkana. Kun Poly-tuki vastaanottaa pyynnön, joka koskee Poly-tuotetta, jota käytetään hyväksytyssä strategisen pilvipalvelukumppanin ympäristössä, ja toteaa, että ongelma liittyy pilvipalvelukumppanin ympäristöön, teemme yhteistyötä suoraan pilvipalvelukumppanin kanssa ongelman ratkaisemiseksi.[2]

Päivitetyt IT-työkalut parantavat käyttökokemuksia

Päivitetyt IT-työkalut, joilla varmistat laitteiden ajantasaisuuden ja toiminnan, sekä tilailmoitukset, verkkotyökalut ja jäljityslokit. Muuta IT-palvelut reaktiivisesta ennakoivaksi – mahdollistaa nopeamman vasteajan ylivertaisille käyttökokemuksille ja parempaan käyttöönottoon.

Ohjelmistoparannukset ja -päivitykset

Poly tarjoaa järjestelmäohjelmistoparannuksia ja -päivityksiä lisämaksutta. Poly julkaisee kaikki yleisesti saatavilla olevat ohjelmistot Poly-tukiportaaliin tai Poly Lensin kautta. Poly Lensiä ja Poly Lensin työpöytäversiota voidaan käyttää laitteen uusimpien ohjelmistopäivitysten käyttöönottoon.

Pääsy erilliseen tukiportaaliin

Erillisessä tukiportaalissa voit rekisteröidä tuotteita, hakea lisenssejä, luoda ja tarkastella palvelupyyntöjä, tarkistaa osien vaihtoja, ladata tuotteiden dokumentaatioita ja ladata Polyn päätelaiteohjelmiston.

Ammattimaisten palveluiden alennukset

Asiakkaat, joilla on jo Poly+-sopimus, ovat oikeutettuja saamaan yksinoikeudellisia Ammattimaisten palveluiden alennuksia.[3]

Eskaloinnin hallinta

Polyn tuenhallintatiimi koordinoi ongelmien eskaloinnin ja kontaktoi nopeasti oikeita ratkaisuasiantuntijoita Polyn kautta. Poly suorittaa sisäiset ilmoitukset ja ilmoittaa Polyn palvelunhallinnalle, kun asiakkaan tukitapaukset ovat ylittäneet määritellyt aikarajat.

Tapausten hallinta

Poly pyrkii kaupallisesti järkevin keinoin tarjoamaan korjauksen tai ratkaisun, jos Poly arvioi, että tällainen ratkaisu olisi sopiva vastaus olosuhteisiin nähden.

Asiakkaan tiloissa tehdyn tuen parannusvaihtoehto

Kun Polyn teknisen tuen insinööri tekee Poly-tuotteen ongelman etädiagnoosin, valtuutettu asentaja lähetetään asiakkaan tiloihin työaikana asentamaan vaihto-osan. Polyn asentaja koordinoi vianmääritykset ja testauksen Polyn teknisen tuen ja asiakkaan yhteyshenkilön kanssa ongelman ratkaisemiseksi.[4]

[1] poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement .
[2] Jos Poly toteaa, että ongelma johtuu pilvipalvelukumppanin ympäristöstä tai liittyy siihen, Poly yrittää asiakkaan pyynnöstä avata häiriöpyynnön pilvipalvelukumppanille, dokumentoi havainnot ja antaa asiakkaalle pilvipalvelukumppanin häiriönseurantanumeron. Asiakas on vastuussa sen varmistamisesta, että hänellä on voimassa oleva palvelusopimus pilvipalvelukumppaninsa kanssa. Poly työskentelee suoraan pilvipalvelukumppanin kanssa (pilvipalvelukumppanin luvalla) ratkaisun löytämiseksi tai tulevien tilapäivitysten toimittamiseksi asiakkaalle. Jos häiriöpyyntöä ei voida avata, Poly ilmoittaa asiakkaalle havainnot ja ohjaa asiakkaan pilvipalvelukumppanin puoleen ratkaisun löytämiseksi. Polyn tukitiimi osallistuu pyydettäessä yhteisiin puheluihin pilvipalvelukumppanin kanssa erottaakseen ja ratkaistakseen ongelmat yhteisen asiakkaan puolesta käyttäen pilvipalvelukumppaneiden kanssa käytössä olevia eskalointiprosesseja.
[3] Kysy saatavilla olevista alennuksista paikalliselta jälleenmyyjältä.
[4] Tuki asiakkaan tiloissa on saatavilla lisämaksusta, ja palvelun saatavuus riippuu asiakkaan sijainnista ja Poly-tuotetyypistä. Polyn tuki asiakkaan tiloissa ei sisällä ohjelmistopäivitysten asennusta, Poly-tuoteparannusten asennusta tai Poly-tuotteiden määritystukea. Poly voi oman harkintansa mukaan asentaa ohjelmistopäivityksiä, jotka vaaditaan tuotteen saattamiseksi toimintaan. Poly tekee yhteistyötä asiakkaan kanssa, jotta asentaja saadaan paikalle mahdollisimman nopeasti.

Tuotetiedot

© Copyright 2023 HP Development Company, L.P. Tämän julkaisun tietoja voidaan muuttaa ilman erillistä ilmoitusta. HP-tuotteiden ja -palvelujen ainoat takuut määritetään tuotteiden ja palvelujen mukana toimitettavissa rajoitetun takuun lausekkeissa. Tämän julkaisun sisältöä ei tule tulkita lisätakuuksi. HP ei vastaa tämän julkaisun sisältämistä teknisistä tai toimituksellisista virheistä tai puutteista.

Lokakuu 2023